

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

3º TRIMESTRE de 2017 | julho a setembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



ANVISA
AGÊNCIA NACIONAL DE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DECEA
DEPARTAMENTO DE
CONTROLE DO ESPAÇO
AÉREO



DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



Receita Federal
SECRETARIA DA
RECEITA FEDERAL DO
BRASIL



VIGILÂNCIA
AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 602 entrevistas ao longo do 3º trimestre de 2017.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados , bem como a comparação entre eles, pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

Í N D I C E

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

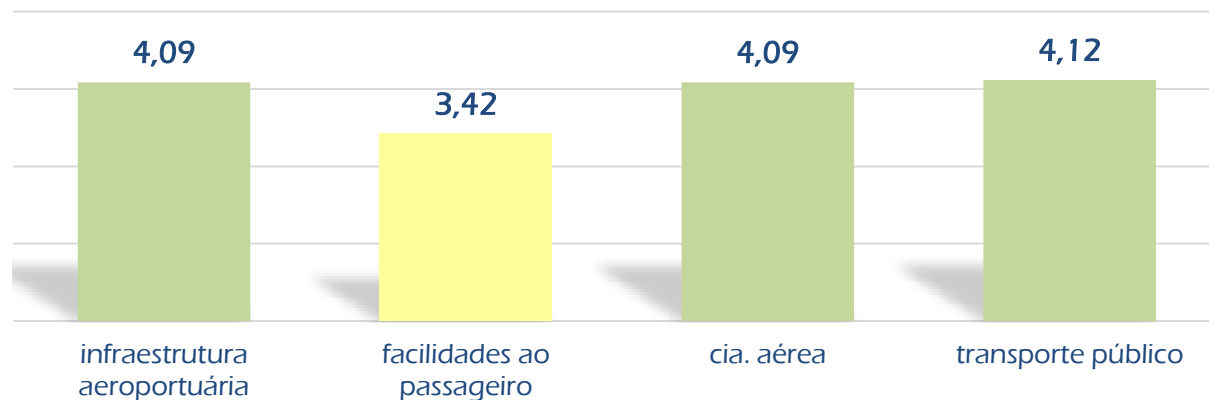
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



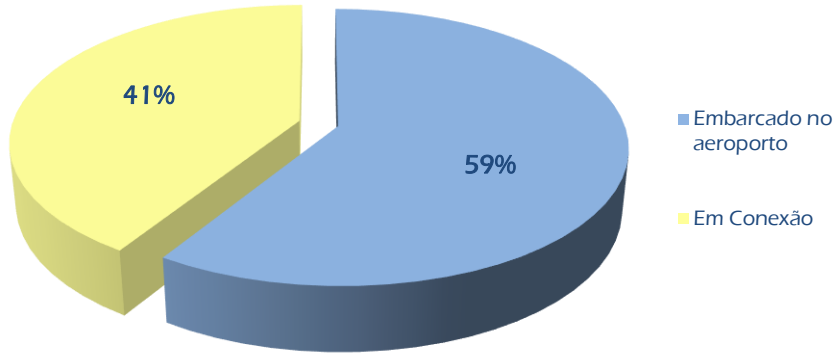
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

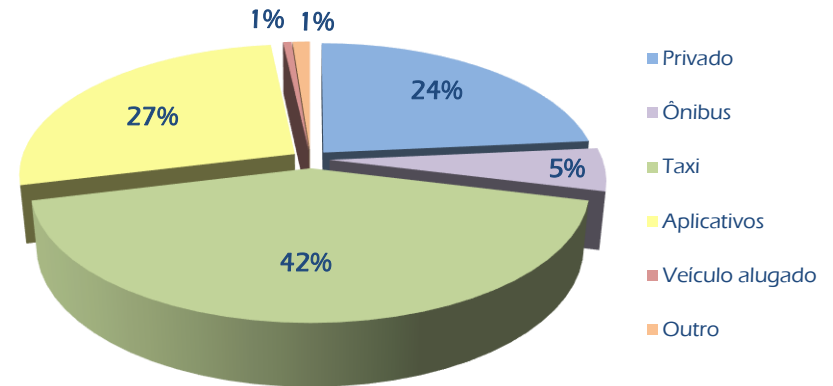


04 – Tipo de passageiro



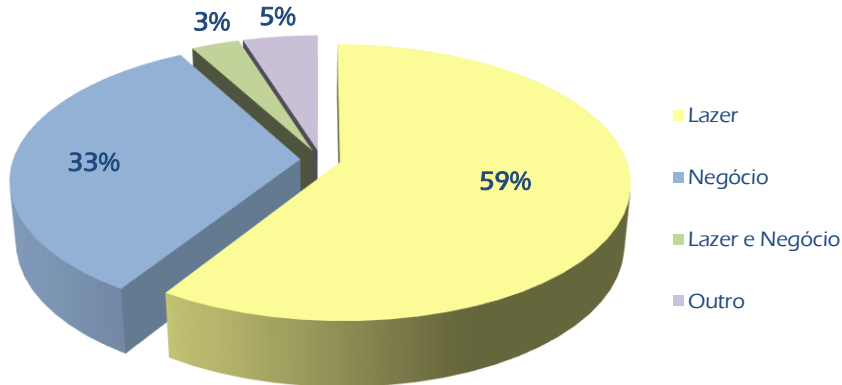
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



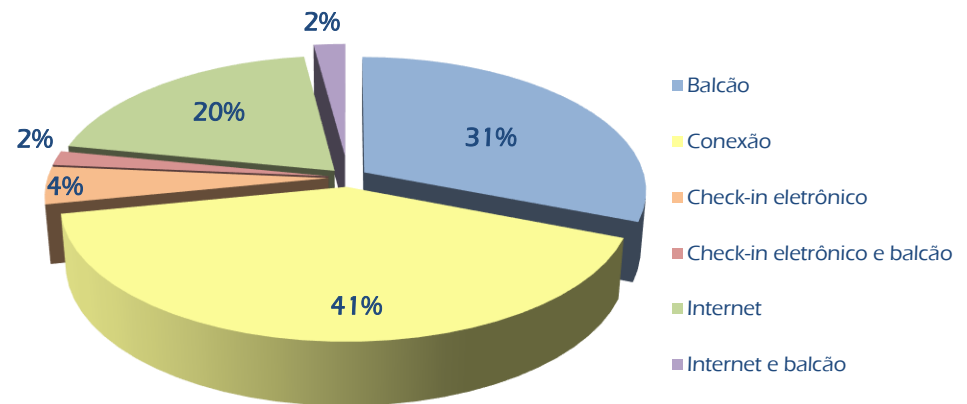
N: 170 Entrevistas/3º trimestre 2017

06 – Motivo da viagem



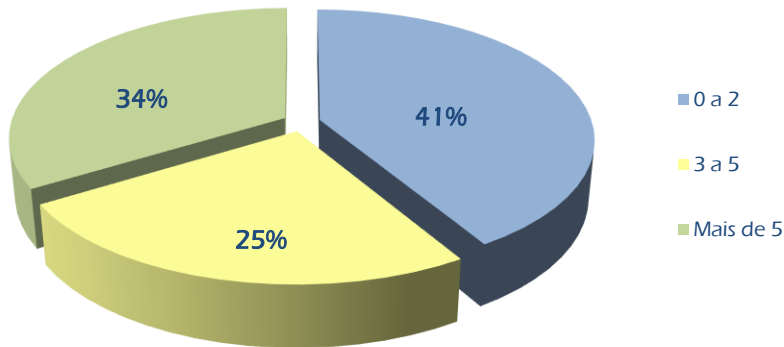
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

07 – Forma de check-in



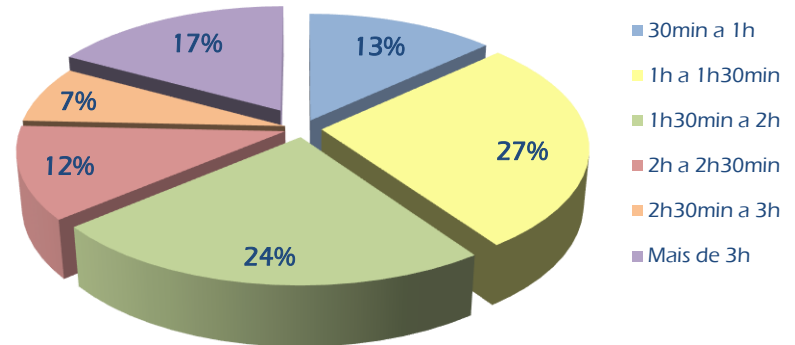
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



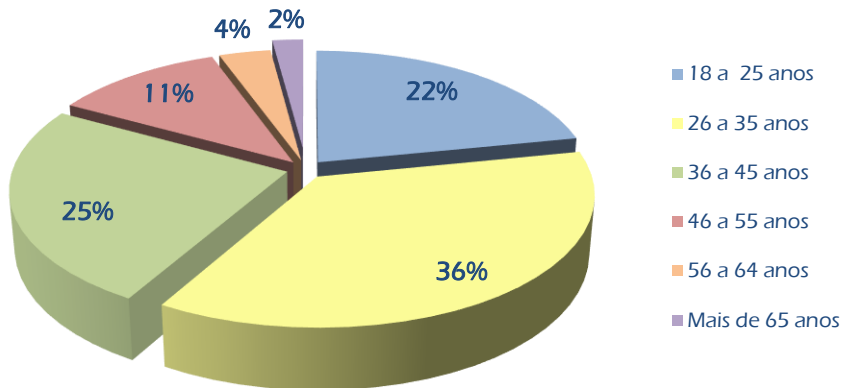
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



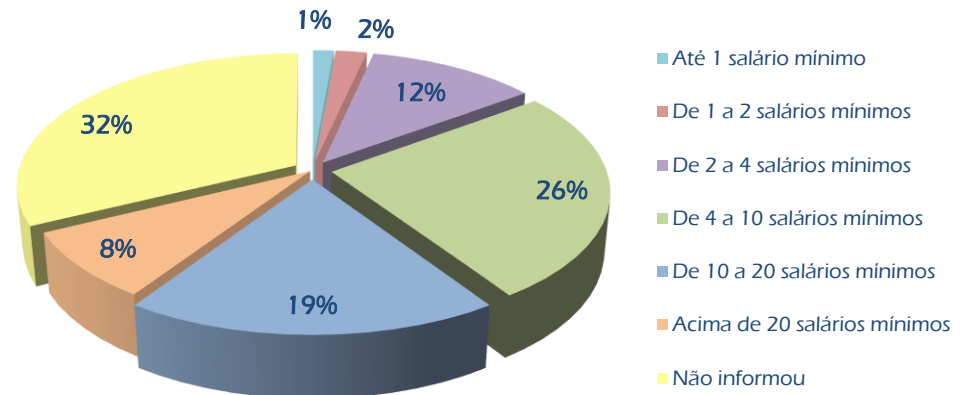
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

10 – Idade do entrevistado



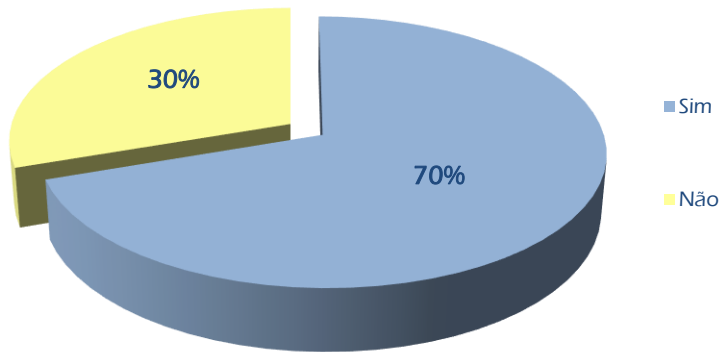
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

11 – Renda do entrevistado



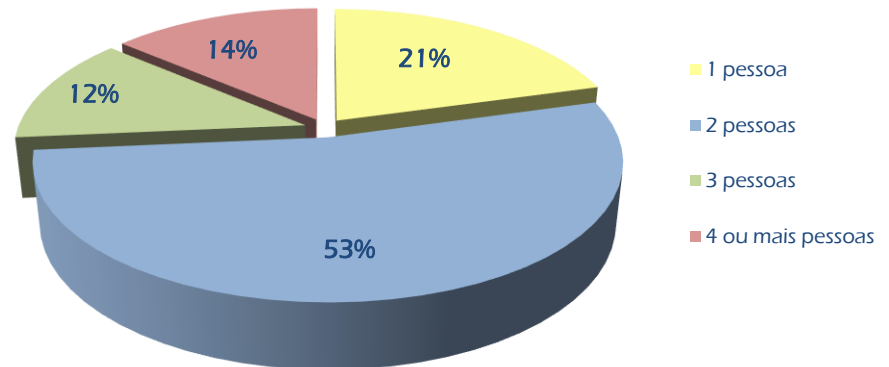
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

12 – Viajando sozinho



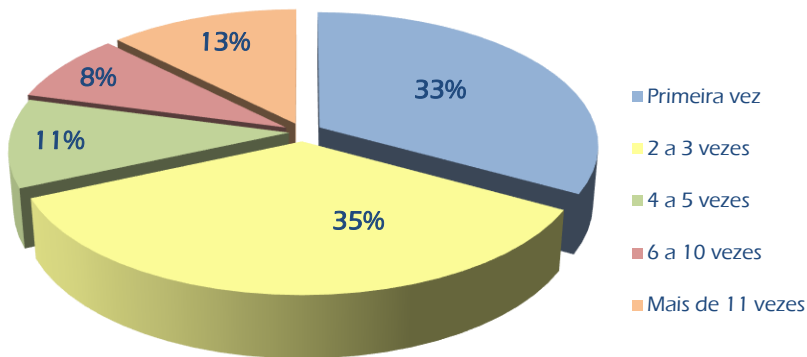
N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

13 – Número de acompanhantes



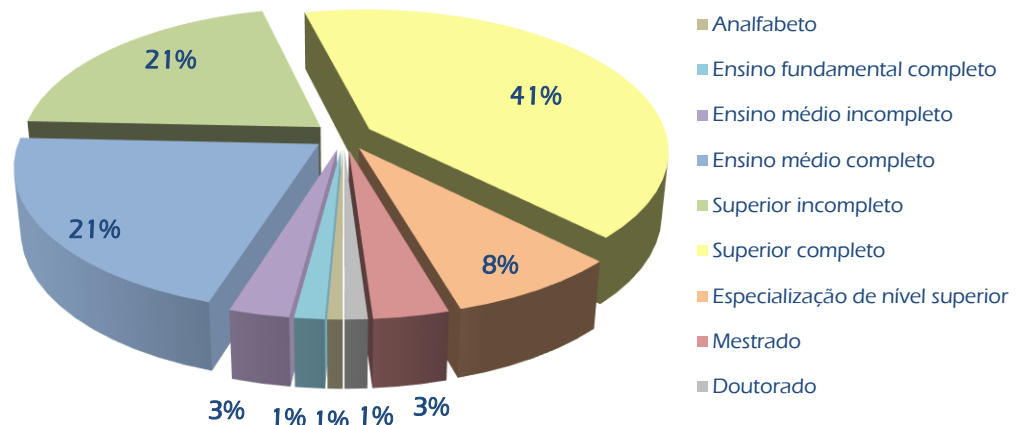
N: 87 Entrevistas/3º trimestre 2017

14 – Quantidade de viagens partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses



N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

15 - Escolaridade do entrevistado

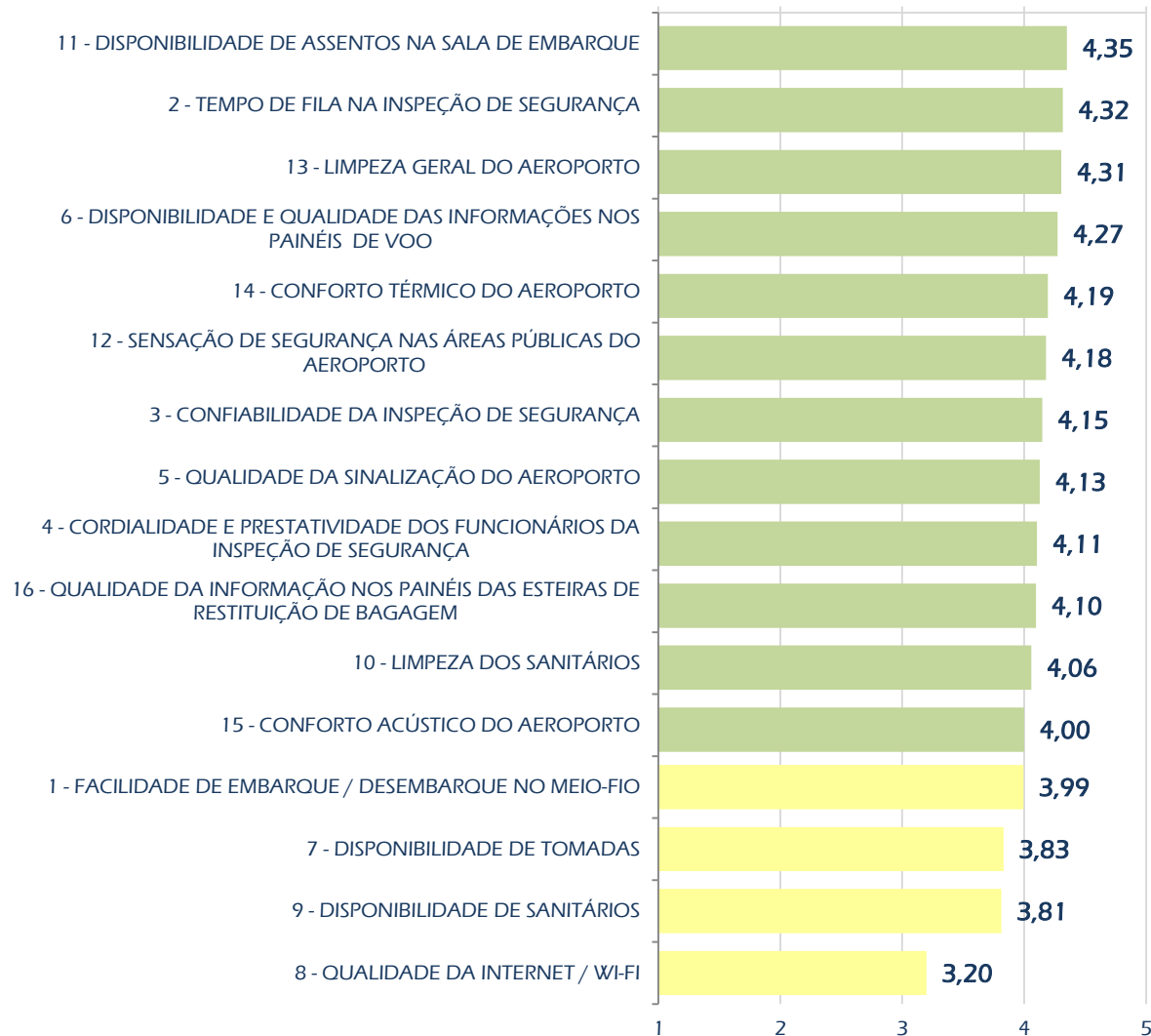


N: 288 Entrevistas/3º trimestre 2017

16 – Média geral dos indicadores



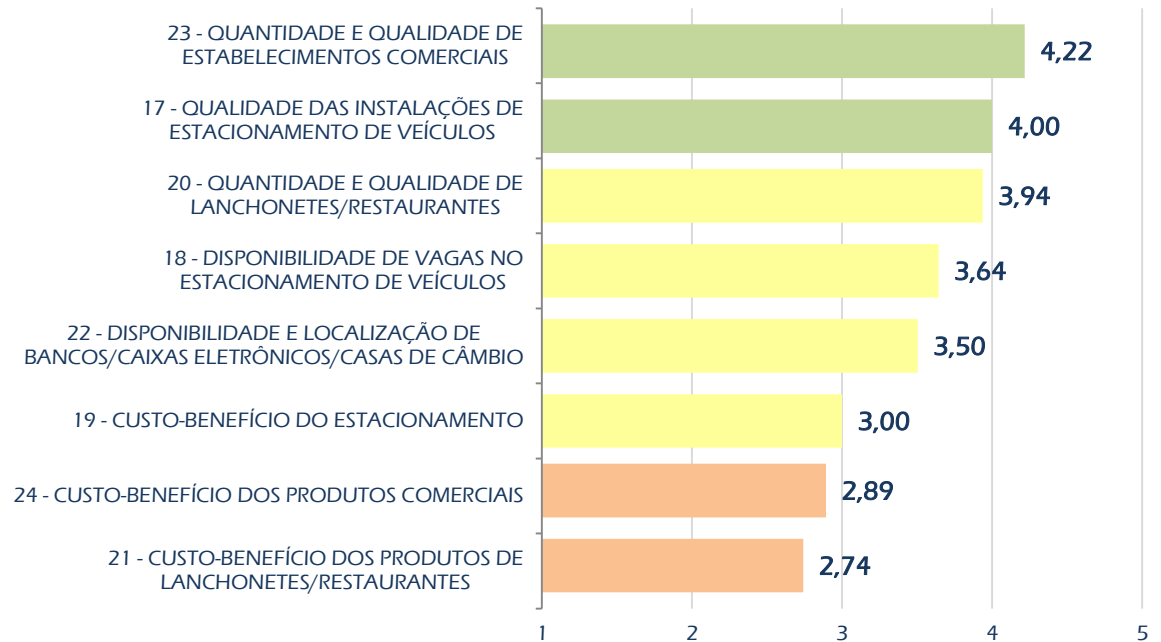
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



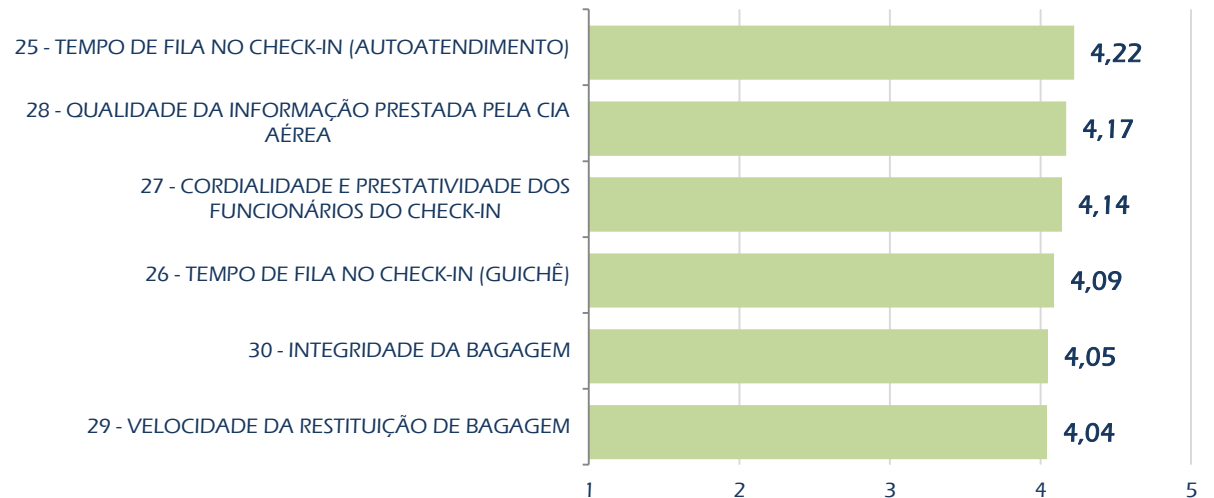
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



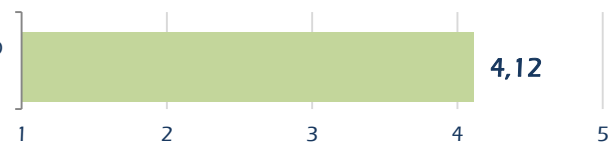
CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



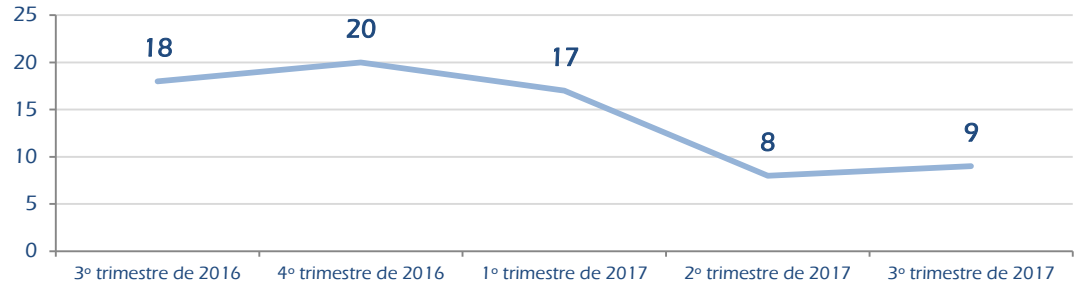
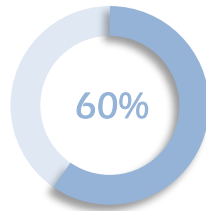
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



17 – Check-in

Tempo médio de espera na fila de check-in balcão (em minutos)

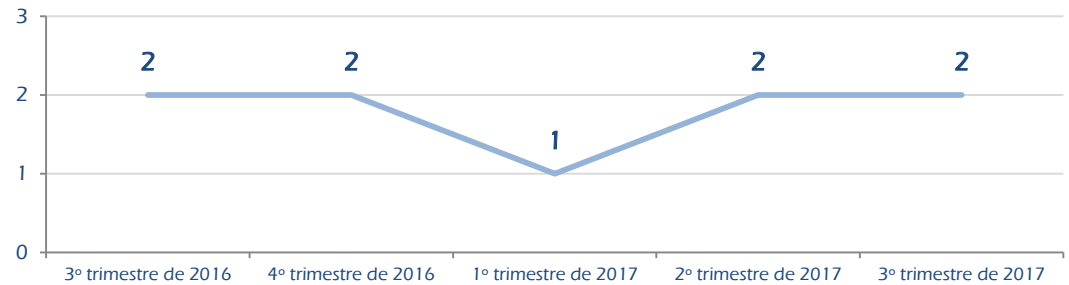
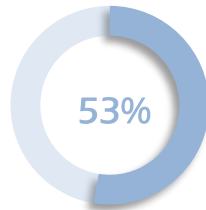
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*

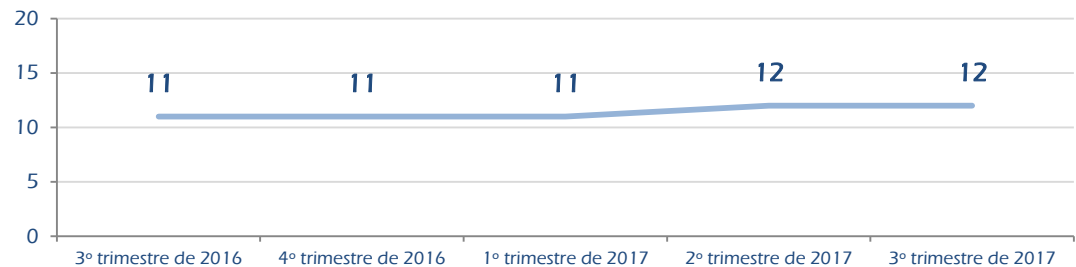


— Inspeção de Segurança Doméstica



19 – Embarque

Tempo médio de espera na fila para embarque na aeronave (em minutos)



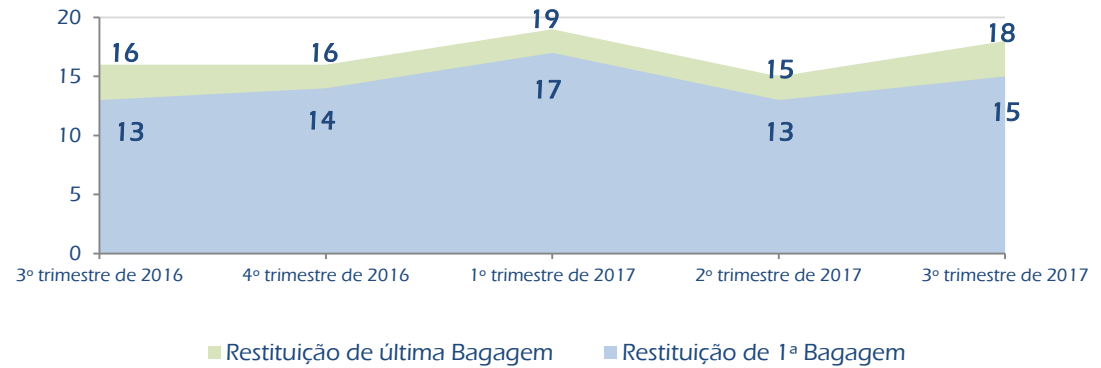
— Embarque Doméstico

* - Em relação ao trimestre em referência



20 – Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s
3º TRIMESTRE de 2017
julho a setembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão Aeroportuária
Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
**TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL**



A íntegra desse relatório pode ser obtida em www.aviacao.gov.br